



Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ενότητα 5

Μάθημα: Μεθοδολογία Γενικής Κοινωνικής Εργασίας

Διδάσκουσα: Όλγα Κατσιάνη, Επίκουρη Καθηγήτρια

2025-2026

Συνέντευξη στην Κοινωνική Εργασία

- Είναι μία εξειδικευμένη μορφή επικοινωνίας μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου.
- Είναι περιεκτική, σκόπιμη, περιορισμένη.
- Κατευθύνεται προς ορισμένους στόχους.
- Καθορίζεται από κοινωνικές και πολιτισμικές παραμέτρους.
- Προϋποθέτει τη χρήση συγκεκριμένων δεξιοτήτων από τον Κ.Λ. που καθορίζονται από τους στόχους της.

Ορισμός Συνέντευξης

- Είναι το σημαντικότερο εργαλείο παροχής κοινωνικών υπηρεσιών στην κοινωνική εργασία.
- Είναι η βασική μέθοδος διαγνωστικής εκτίμησης και παρέμβασης για τον Κ.Λ.

Σκοποί της συνέντευξης

1) Συγκέντρωση πληροφοριών

2) Διατύπωση διαγνωστικής
εκτίμησης

3) Παρέμβαση

Ανάλογα με τον σκοπό της συνέντευξης καθορίζεται και το είδος της

•1) Πληροφοριακή συνέντευξη ή συνέντευξη κοινωνικής μελέτης

- ✓ Αποσκοπεί στη συγκέντρωση πληροφοριακού υλικού για το άτομο.
- ✓ Αποβλέπει σε πληροφορίες σχετικά με το είδος της βοήθειας που μπορεί να παρέχει η υπηρεσία.

• 2) Συνέντευξη εκτίμησης

- ✓ Οι πληροφορίες που συγκεντρώνονται καθώς και η συνολική διεργασία, καθορίζονται από το είδος του αιτήματος και το είδος των παροχών της υπηρεσίας.
- ✓ Έχει δική της ξεχωριστή δυναμική, τεχνικές και δεξιότητες.

•3) Συνέντευξη παρέμβασης

- ✓ Αναφέρεται στις τεχνικές και δεξιότητες του κοινωνικού λειτουργού που σκοπό έχουν τη βελτίωση της λειτουργικότητας του ατόμου ή και την αλλαγή στη στάση και τη συμπεριφορά του σε σχέση με το πρόβλημα και το περιβάλλον του.
- ✓ Συνεντεύξεις παρέμβασης μπορεί να είναι η συνεργασία του Κ.Λ. π.χ. με τον εργοδότη του ατόμου που νοσηλεύτηκε σε ψυχιατρικό νοσοκομείο.

Διαφορά συνέντευξης στην Κ.Ε. από τη συζήτηση

Κύριο χαρακτηριστικό της συνέντευξης:

Ο συνειδητά επιλεγμένος σκοπός της, στο πλαίσιο της επαγγελματικής σχέσης από το οποίο απορρέουν οι εξής ιδιότητες:

- Περιεχόμενο- μια θεματική ενότητα με συνέχεια
- Οι διαφοροποιημένοι ρόλοι σε κάθε συνέντευξη
- Η δομή και τα χαρακτηριστικά της συνέντευξης υποδηλώνουν την επαγγελματική σχέση μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου
- Κάθε συνέντευξη έχει συγκεκριμένα χρονικά όρια. Ακόμα και η σιωπή του ατόμου αποτελεί μέρος της συνέντευξης
- Δομείται από το χρόνο, τον χώρο και τη διάρκεια
- Πραγματοποιείται κυρίως σε κοινωνικές υπηρεσίες

Φάσεις της συνέντευξης- δεξιότητες Κ.Λ.

α) Αρχική ή
εισαγωγική

β) Ενδιάμεση
ή
Αναπτυξιακή

γ) Τελική ή
Περάτωση

1. Αρχική φάση της συνέντευξης επηρεάζεται από:

- Τα κίνητρα ή τις αντιστάσεις, τη στάση και τα συναισθήματα του ατόμου για τη συνέντευξη.
- Από τον φυσικό χώρο, τις συνθήκες της συνέντευξης, από την πείρα και τις δεξιότητες του Κ.Λ.

Δεξιότητες Κ.Λ. στην πρώτη φάση της συνέντευξης:

- Εναρμόνιση (tuning in) με το πρόβλημα & το συναίσθημα του ατόμου.
- Υποδοχή του ατόμου στο γραφείο (είχε κίνηση ο δρόμος; Τι σας έφερε εδώ;)
- Η προσεκτική παρακολούθηση (οπτική επαφή, μη λεκτική επικοινωνία, φωνητικό ύφος, λεκτική ακολουθία)
- Ανατροφοδότηση συναισθημάτων σε σχέση με τον στόχο της συνέντευξης.

- **Συμπερασματικά:** Επειδή στην αρχική φάση το άτομο αντιμετωπίζει μία νέα κατάσταση το άγχος είναι υψηλό και η ανάγκη για **ενθάρρυνση, υποστήριξη & κατανόηση** είναι μεγαλύτερη από ότι στην επόμενη φάση. Οι τεχνικές του κοινωνικού λειτουργού είναι κυρίως **υποστηρικτικές και κοινωνικοποιητικές.**

2. Ενδιάμεση φάση της συνέντευξης:

- Σε αυτή τη φάση ο Κ.Λ. χρησιμοποιεί τις δεξιότητές του για να κατευθύνει την επικοινωνία στην επίτευξη του στόχου της συνέντευξης.
- Το άτομο ενθαρρύνεται να μιλήσει για το θέμα που το απασχολεί σε μεγαλύτερη έκταση και με περισσότερο συναισθηματικό βάθος.

**Δεξιότητες Κ.Λ.
στην δεύτερη
φάση της
συνέντευξης:**

- Εκφράσεις κατανόησης & ενδιαφέροντος (καταλαβαίνω, σας ακούω, συνεχίστε)
- Επαναληπτικά σχόλια. Ο Κ.Λ. χρησιμοποιεί τα επαναληπτικά σχόλια για να μεταφέρει το ενδιαφέρον του σε ένα θέμα για περισσότερη συζήτηση.

Παράδειγμα:

Εξυπηρετούμενη: Δεν θα γίνει όπως την άλλη φορά.

Κ.Λ.: την άλλη φορά...

Εξυπηρετούμενη: Ναι..

Κ.Λ.: τι συνέβη την άλλη φορά;

Η επανάληψη μιας φράσης είναι επιλεκτική, σύμφωνα με το περιεχόμενο. Επιδιώκουμε να συζητηθεί το θέμα αυτό περισσότερο, είτε για περισσότερες πληροφορίες, είτε για κατανόηση του παρόντος προβλήματος.

Παράφραση. Η παράφραση ανατροφοδοτεί το άτομο με το ουσιαστικό νόημα των πληροφοριών που δίνει. Λειτουργεί και ως έλεγχος για την ακρίβεια της προσεκτικής παρακολούθησης από τον Κ.Λ. και για την παροχή περισσότερων πληροφοριών.

Παράδειγμα:

Πατέρας: Δεν ξέρω τι να κάνω μετά από αυτό που μας βρήκε. Έχω και το παιδί. Μένει πολλές ώρες μόνο του, ενώ εγώ είμαι στη δουλειά. Γυρίζει από το σχολείο και δεν με βρίσκει σπίτι.

Κ.Λ: Αυτή τη στιγμή ανησυχείτε πρώτα από όλα για τον γιο σας.. Πώς θα τον φροντίζετε, που θα τον αφήνετε.

Πατέρας: Ναι.. Αυτό το παιδί με νοιάζει τώρα... πώς να το φροντίζω...

Ερωτήσεις: Χρησιμοποιούνται για να προκαλέσουν απαντήσεις σχετικά με το πρόβλημα του ατόμου, να συγκεντρώσουν πληροφορίες για το κοινωνικό ιστορικό, να συμβάλλουν στην κατανόηση του ατόμου και του περιβάλλοντός του.

Διακρίνονται σε:

- ❑ **Κλειστές- ανοιχτές ερωτήσεις**
- ❑ **Διερευνητικές** (χρησιμοποιούνται όταν οι αρχικές πληροφορίες του ατόμου χρειάζονται διευκρίνιση)
- ❑ **Άμεσες και Έμμεσες ερωτήσεις** (προτιμούνται οι έμμεσες οι οποίες διατυπώνονται ως διαπιστώσεις με καταφατικό τρόπο). Π.χ. *θα πρέπει να είσαστε πολύ αναστατωμένη... ή φαντάζομαι πόσο πιεσμένος θα είσαστε με τόσες πολλές ευθύνες*

❑ Ερωτήσεις που δεν υποδηλώνουν απάντηση

Παράδειγμα: Εάν βάλετε την πεθερά σας σε γηροκομείο δεν νομίζετε ότι θα αντιδράσει άσχημα; (υποδηλώνει απάντηση)

Πώς θα αισθανθεί η πεθερά σας αν τη βάλετε σε γηροκομείο; (δεν υποδηλώνει απάντηση)

❑ Καθοδηγητικές ερωτήσεις (τις χρησιμοποιούμε επιλεκτικά)

Παράδειγμα: μήπως υπάρχουν και κάποιο άλλοι τρόποι να τους δείξεις ότι δεν συμφωνείς μαζί τους;

Περίληψεις: κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ή και στο τέλος, είναι σκόπιμο να χρησιμοποιήσουμε την τεχνική της περίληψης. Συμβάλλει στη διευκρίνιση της επικοινωνίας. Το άτομο διευκολύνεται να κατανοήσει καλύτερα την υποκείμενη συναισθηματική εμπειρία και να ανατροφοδοτηθεί.

Αντανάκλαση συναισθημάτων: δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στην αναγνώριση των συναισθημάτων του ατόμου, εκφραζόμαστε με παρόμοιο συναισθηματικό τρόπο αντανακλώντας την ποιότητα του συναισθήματος που εκπέμπει το άτομο. Σχετίζεται με την ενσυναίσθηση και με την ενεργητική ακρόαση.

Ενθάρρυνση: είναι η πιο απλή και συχνή δεξιότητα στο λεκτικό και μη λεκτικό επίπεδο. Ένα νεύμα ενθάρρυνσης με ταυτόχρονη οπτική επαφή είναι πολλές φορές αρκετό για να συνεχίσει το άτομο την αφήγησή του. (πώς αισθάνεστε για αυτό;)

Ανταπόκριση: όχι τόσο στις εξωτερικές λεπτομέρειες ενός γεγονότος, όσο στα συναισθήματα του ατόμου γύρω από αυτό.

Η κ. Κ μητέρα τριών ανήλικων ζητάει επίδομα λόγω εγκατάλειψης από τον σύζυγό της. Η Κ.Λ. αρχικά κατευθύνει τη συζήτηση σε γενικές πληροφορίες κοινωνικού ιστορικού. Η κ. Κ. απαντάει απρόθυμα και μονολεκτικά. Η Κ.Λ. κάποια στιγμή ρωτάει «Πώς αισθάνεστε τώρα που είσαστε μόνη με τρία παιδιά;»

Διασαφήνιση: χρησιμοποιείται από τον Κ.Λ. για να διευκρινήσει κάποια δήλωση του εξυπηρετούμενου. Η διασαφήνιση βοηθά το άτομο να κατανοήσει καλύτερα την κατάσταση που βιώνει σε συνειδητό επίπεδο.

Παράδειγμα

Ελένη: Θέλω να πάρω ένα παιδάκι (αναδοχή) έτσι για να το αγαπάω. Θα το έχω σαν δικό μου.

Κ.Λ. : Θέλετε να αγαπάτε το παιδάκι αυτό, αλλά δεν θα είναι δικό σας. Θα το φροντίζετε για ένα χρονικό διάστημα.

Ελένη: ναι μου το έχετε πει και άλλες φορές αλλά θα το έχω σαν δικό μου.

Ο Κ.Λ. προσπαθεί να διαχωρίσει την υποκειμενική πραγματικότητα (θα το αγαπάω σαν δικό μου) από την αντικειμενική πραγματικότητα (δεν είναι δικό σας)

Ερμηνεία: η ερμηνεία συνεχίζεται με τη διασαφήνιση και πολλές φορές επικαλύπτεται με αυτή. Θέλει πολύ μεγάλη εμπειρία και χρησιμοποιείται σε θεραπευτικά πλαίσια. Τα ερμηνευτικά σχόλια θα πρέπει να συνοδεύονται από υποστηρικτικές τεχνικές όπως γενίκευση, παραδοχή.

Παράδειγμα

Μια μητέρα ζητά να τοποθετηθεί το παιδί της σε οικοτροφείο για κάποιο διάστημα, εμφανίζεται αμφιθυμική και ακινητοποιημένη για οποιαδήποτε ενέργεια. Ο Κ.Λ. εκτιμά ότι η μητέρα νιώθει ενοχή και έχει χαμηλή αυτοεκτίμηση.

Κ.Λ.: Μητέρες που αγαπούν τα παιδιά τους & τα φροντίζουν χρειάζεται καμία φορά & για κάποιο διάστημα να τα τοποθετήσουν σε οικοτροφείο. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν είναι καλές μητέρες. Άλλοι παράγοντες τις αναγκάζουν... και τότε αισθάνονται ντροπή.. Και νομίζουν ότι δεν αξίζουν ως μητέρες...

Σιωπή: επιτρέπει στον εξυπηρετούμενο χρόνο για έκφραση και σκέψη. Μπορεί να ενθαρρύνει την αποκάλυψη βαθύτερων σκέψεων.

Έμφαση στις δυνάμεις του ατόμου: το άτομο που ζητά βοήθεια κατακλύζεται από πληθώρα προβλημάτων, έχει χαμηλή αυτοεκτίμηση και αισθάνεται αδύναμο να αλλάξει την πορεία της ζωής του. Η λεκτική αναγνώριση των δυνάμεων θα λειτουργήσει υποστηρικτικά. Οι δυνάμεις του ατόμου αναφέρονται: α) στη συμπεριφορά, β) στις προσωπικές ικανότητες και χαρακτηριστικά και γ) στην ικανότητα των ατόμων για χρήση κοινοτικών πόρων. Η εστίαση στις δυνάμεις του ατόμου προϋποθέτει γνώσεις από την ψυχολογία του Εγώ όπως εφαρμόζεται στο ψυχοδυναμικό μοντέλο.

Επικέντρωση στο πρόβλημα: Δίνει τη δυνατότητα στον Κ.Λ. να κατευθύνει τη συζήτηση με το άτομο προς μία σκόπιμη κατεύθυνση.

Παράδειγμα:

Κατά τη λήψη κοινωνικού ιστορικού είναι δυνατόν ο Κ.Λ. να εστιάσει τη συζήτηση στους γονείς του ατόμου ή στα παιδιά τους. «Ας μιλήσουμε τώρα λίγο περισσότερο για τους γονείς σας» ή «θα ήθελα να μου μιλούσατε λίγο περισσότερο για τα παιδιά σας»

Καθορισμός ορίων:

Δομή, χώρος και χρονική διάρκεια συνέντευξης= Ο Κ.Λ. καθορίζει τη δομή της συνέντευξης αρχή- μέση- τέλος, την κατεύθυνση και τη ροή της. Καθορίζει το χώρο και τα χρονικά όρια της συνέντευξης.

Στάσεις & συμπεριφορά ατόμου. Υπάρχουν φορές που ο Κ.Λ. χρειάζεται να θέσει όρια π.χ. άτομα με δυσκολία στην οριοθέτηση του Εγώ, έφηβοι που δεν εσωτέρισαν ακόμη τον εξωτερικό έλεγχο, άτομα με εκδηλώσεις θυμού. Η οριοθέτηση στάσεων και συμπεριφορών συνοδεύεται από υποστηρικτικές δεξιότητες συνήθως έχει μορφή επανορθωτική και δεν είναι τιμωρητική.

Αυτοαποκάλυψη:

Ως αυτοαποκάλυψη ορίζεται η «προσφορά» από τον επαγγελματία προς τον εξυπηρετούμενο οποιασδήποτε πληροφορίας για την προσωπική ζωή του επαγγελματία, αλλά και η έκφραση οποιασδήποτε προσωπικής άποψης και θέσης για κάποιο ζήτημα, το μοίρασμα σκέψεων και γεγονότων ζωής, η τοποθέτηση προτίμησης, η κατάθεση εμπειρίας και συναισθημάτων.

Τα είδη της αυτοαποκάλυψης

- Συνειδητή ή ασυνείδητη αυτοαποκάλυψη
- Ακούσια ή εκούσια αυτοαποκάλυψη
- Με ή χωρίς πρόθεση από τον ίδιο τον επαγγελματία
- Τυχαία ή αναπόφευκτα ή και με πρωτοβουλία του εξυπηρετούμενου

Συνειδητή Αυτοαποκάλυψη:

Μπορεί ο ΚΛ να αποκαλύπτει ένα προσωπικό του βίωμα για να διευκολύνει τον εξυπηρετούμενο του:

“Πριν χρόνια χρειάστηκε και εγώ να αντιμετωπίσω μία σημαντική απώλεια, όπως και εσύ”.

Ασυνείδητη Αυτοαποκάλυψη:

Η αυτοαποκάλυψη μπορεί να συμβαίνει ασυνείδητα, τυχαία και απρογραμματίστα. Είναι οι περιπτώσεις εκείνες που αρκετές πληροφορίες μεταφέρονται στον εξυπηρετούμενο χωρίς να μεσολαβήσει εμπρόθετη ενέργεια του ΚΛ. Αυτό μπορεί να προκύψει σε μία τυχαία εκτός γραφείου συνάντηση, σε μία εξωτερική συνθήκη ή από κάποια σύμπτωση. Για παράδειγμα να συναντήσει ο ΚΛ έναν εξυπηρετούμενο εκτός πλαισίου, σε μία κοινωνική εκδήλωση, σε μία κοινή δραστηριότητα, σ' έναν χώρο διασκέδασης.

Αναπόφευκτη Αυτοαποκάλυψη:

Μπορεί να προκύψει από στοιχεία που αφορούν στον επαγγελματία, τα οποία γίνονται φανερά από την ίδια του την εξωτερική εμφάνιση, π.χ. επιλογές στο ντύσιμο & το στυλ (κοσμήματα/αξεσουάρ και μπορεί να προσδίδουν στοιχεία της προσωπικής ζωής όπως η βέρα ή ο σταυρός). Το να αποφύγει κανείς όλες τις μορφές αυτοαποκάλυψης είναι πρακτικά αδύνατον.

Αναπόφευκτη Αυτοαποκάλυψη:

Για παράδειγμα, ένα καταφατικό νεύμα ή ένα χαμόγελο όταν ο εξυπηρετούμενος περιγράφει τις απόψεις του ή όταν σχολιάζει ένα δημόσιο πρόσωπο, μία πολιτική πεποίθηση... μπορεί να λειτουργήσουν πολύ αποκαλυπτικά ότι ο επαγγελματίας δείχνει να συμφωνεί, να υιοθετεί ή να κατανοεί σε βάθος τις απόψεις αυτές.

Αυτοαποκάλυψη από πρωτοβουλία του εξυπηρετούμενου:

Ο εξυπηρετούμενος, συχνά μπαίνει στη διαδικασία να αναζητεί πληροφορίες για να γνωρίσει πληροφορίες για τον ΚΛ με σκοπό να γνωρίσει καλύτερα τον άνθρωπο στον οποίο εμπιστεύεται την ιστορία του κι αυτό ειδικά στην εποχή της τεχνολογίας μπορεί να γίνει πολύ εύκολα.

Το είδος και η έκταση της αυτοαποκάλυψης καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τον θεωρητικό προσανατολισμό του ΚΛ. Για παράδειγμα, στην ψυχαναλυτική προσέγγιση καθοριστικό ρόλο έχει η ουδετερότητα & η εγκράτεια. Από την άλλη πλευρά, λιγότερο αυστηρά είναι τα όρια στην προσωποκεντρική προσέγγιση, για την οποία η αυθεντικότητα και η γνησιότητα του επαγγελματία κρίνονται ως αναγκαίες για τη συμβουλευτική σχέση ώστε να προαχθεί η εμπιστοσύνη, η ειλικρίνεια, η αυτογνωσία και η αλλαγή.

Στη γνωσιακή – συμπεριφορική προσέγγιση η αυτοαποκάλυψη αποτελεί χρήσιμη παρέμβαση που ενθαρρύνει τη θεραπευτική συμμαχία & τη δημιουργία μιας ειλικρινούς σχέσης για την επίτευξη της αλλαγής.

Κίνδυνοι της αυτοαποκάλυψης

- Ο εξυπηρετούμενος να θεωρήσει ότι ο ΚΛ δεν είναι αρκετά έμπειρος ή υπεύθυνος επαγγελματίας.
- Να δημιουργηθεί η εντύπωση στον εξυπηρετούμενο ότι ο ΚΛ δίνει προτεραιότητα στις δικές του ανάγκες & συμφέροντα.
- Να υπάρξει σύγχυση των ορίων μεταξύ φιλικής και επαγγελματικής σχέσης και ο εξυπηρετούμενος να λάβει το λάθος μήνυμα ότι ο ΚΛ είναι περισσότερο φίλος παρά αμερόληπτος ειδικός.
- Να προκληθεί αρνητικά το σύστημα αξιών του εξυπηρετούμενου & να κλονιστεί η σχέση εμπιστοσύνης και σεβασμού μεταξύ εκείνου και του ΚΛ
- Να αντιστραφούν οι ρόλοι ΚΛ και εξυπηρετούμενου
- Η αυτοαποκάλυψη να είναι τόσο ακραία που εξυπηρετούμενος να μην είναι σε θέση να την διαχειριστεί συναισθηματικά.

Μπορεί η αυτοαποκάλυψη να έχει οφέλη ή συνιστά μόνο ρίσκο;

- «Σπάσιμο πάγου». Να δημιουργήσει στον εξυπηρετούμενο την αίσθηση ότι ο ΚΛ, αν και ξένος, συμπορεύεται και τον ακολουθεί στις δυσκολίες του με ενσυναίσθηση, κάτι που λειτουργεί θετικά στο χτίσιμο μιας σχέσης εμπιστοσύνης
- Το μοίρασμα προσωπικών πληροφοριών μπορεί να «καθησυχάζει» τον εξυπηρετούμενο ότι ο ΚΛ, πίσω από την αυθεντία, τα πτυχία κλπ, έχει μία προσιτή & ανθρώπινη πλευρά και αυτό λειτουργεί κατευναστικά ως προς το αίσθημα της διαφοράς εξουσίας μεταξύ τους.
- Η κατάλληλη αυτοαποκάλυψη μπορεί να έχει μία σειρά από οφέλη, τόσο για την ίδια τη συμβουλευτική σχέση, όσο και για την προσωπική εξέλιξη του εξυπηρετούμενου, μέσα από τη μείωση του άγχους και τη φυσιολογικοποίηση των δυσκολιών του

Μπορεί η αυτοαποκάλυψη να έχει οφέλη ή συνιστά μόνο ρίσκο;

Έρευνες πιστοποιούν ότι η αυτοαποκάλυψη ενός προσωπικού βιώματος του ΚΛ παρόμοιου με αυτό του εξυπηρετούμενου, μπορεί να θεωρηθεί ως δείγμα υψηλής ενσυναίσθησης και να προωθεί την εμπιστοσύνη στη σχέση μεταξύ τους (McCormick, Pomerantz & Segrist, 2018). Για να είναι όμως αποτελεσματική θα πρέπει να αποτελεί μία πολύ προσεκτική και ενσυνείδητη επιλογή.

Αν επιλέξουμε να μοιραστούμε με τον εξυπηρετούμενο βίωμα πρέπει να είμαστε ακριβείς, επιλεκτικοί και φειδωλοί και να αναφερόμαστε σε ένα παρελθοντικό βίωμα και όχι σε ένα βίωμα του παρόντος, καθώς έτσι διασφαλίζεται μία απαραίτητη συναισθηματική απόσταση μεταξύ της δικής μας εμπειρίας και αυτής του εξυπηρετούμενου.

Σταδιακή αποεπένδυση του Κ.Λ. από τον ρόλο του

Στο τέλος της συνεργασίας ο Κ.Λ. σταδιακά αποεπενδύεται του ρόλου του και προετοιμάζει το άτομο για τη φάση της περάτωσης που ακολουθεί. Η αποεπένδυση του ρόλου πρέπει να είναι συντονισμένη με παράλληλη αποεπένδυση του ρόλου του εξυπηρετούμενου. Σε αντίθετη περίπτωση το άτομο θα αισθάνεται είτε ότι εγκαταλείπεται, είτε ότι φορτίζεται υπερβολικά από τη συνεχιζόμενη παρουσία του.

3. Η φάση της περάτωσης της συνέντευξης:

Το τέλος της συνέντευξης δεν σημαίνει και διακοπή της συνεργασίας & της βοηθητικής σχέσης. Το άτομο θα πρέπει να προετοιμάζεται σταδιακά για την περάτωση της συνέντευξης.

Ο Κ.Λ. ρυθμίζει τη ροή της συνέντευξης έτσι ώστε το υλικό έντονα συναισθηματικά φορτισμένο ή συμπυκνωμένο πληροφοριακά να εκφράζεται κατά την ενδιάμεση φάση της συνέντευξης προκειμένου να υπάρχει χρόνος για την επεξεργασία των συναισθημάτων.

Προς το τέλος της συνέντευξης γίνεται αποφόρτιση συναισθημάτων, διεργασία εκτόνωσης, αποκλιμάκωση συναισθημάτων με παράλληλη στήριξη.

Ανεξάρτητα από το είδος και τη σοβαρότητα των προβλημάτων η φάση της περάτωσης θα δώσει την ευκαιρία στο άτομο να ηρεμήσει και να αποχωρήσει με κάποια σιγουριά και επιβεβαίωση για συνέχιση των συναντήσεων εφόσον το επιθυμεί.